

CERTIFICADO DE GARANTÍA DECORCERAMICA PARA PISOS DE MADERA NATURAL, LAMINADA Y DE CHAPILLA.

El presente certificado es la manera en la que DECORCERAMICA agradece su voto de confianza al elegir nuestros productos, retribuyéndole en respaldo para que usted pueda disfrutar de sus acabados de obra blanca a través de los años y con total tranquilidad. Por favor, léalo con atención:

1. PRODUCTOS AMPARADOS:

Esta garantía cubre cualquier defecto relacionado con la calidad intrínseca del piso de madera natural, laminada y de chapilla de DECORCERAMICA, determinada por su acabado, su resistencia al uso de acuerdo a los contextos especificados por el fabricante y a lo establecido en las normas técnicas pertinentes. Aplicable a los productos de calidad primera vendidos por DECORCERAMICA o por las empresas afiliadas a su red de distribuidores a nivel nacional.

2. COBERTURA:

El presente certificado cubre cualquier defecto de fabricación del producto que pueda afectar su óptimo desempeño en los contextos de trabajo especificados por el fabricante, previo cumplimiento de lo establecido en los manuales de instalación, uso y mantenimiento establecidos por DECORCERAMICA.

En caso de que se presente un defecto de fabricación o mal desempeño en alguno de los productos amparados por la presente garantía y en cumplimiento de las condiciones estipuladas para efectos de su reconocimiento, DECORCERAMICA procederá a la realización de las pruebas pertinentes con el fin de establecer la idoneidad y calidad del producto, recurriendo para esto a su servicio técnico o directamente al fabricante. De comprobarse que la referencia en cuestión no cumple con los parámetros establecidos en las normas internacionales, DECORCERAMICA reparará o reemplazará el (los) productos en cuestión por otro(s) igual(es) o por el(los) más similar(es) disponible(s) a criterio de la empresa, reservándose el derecho a hacer devoluciones en dinero, que corresponderán únicamente al valor neto del producto a la fecha de compra.

3. TIEMPOS DE COBERTURA DE LA GARANTÍA:

El certificado de garantía DECORCERAMICA para pisos de madera natural, laminada y de chapilla tendrá vigencia a partir de la fecha de adquisición del producto, entendida como la fecha comercial registrada en la factura de compra, estando sujeto a lo establecido en nuestros manuales de instalación de pavimentos y revestimientos, a la ficha técnica de cada producto y al tráfico especificado para la referencia, resumido en la siguiente tabla:

TIPO DE MADERA:	USO RESIDENCIAL	USO COMERCIAL
Tráfico residencial	5 años	N/A
Tráfico comercial	8 años	3 años

El cambio de un producto en caso de reclamación no modificará ni prorrogará los plazos originales establecidos en este certificado, que se expide única y exclusivamente para la persona natural o jurídica registrada en la factura de compra.

4. EXONERACIONES:

El certificado de calidad DECORCERAMICA para pisos de madera natural, laminada y de chapilla cubre defectos relacionados con la calidad intrínseca del producto y por consiguiente no ampara las siguientes situaciones:

a) Fallos de instalación:

- Deficiencias en la nivelación, afinación, secado y/o curado de la superficie de soporte.
- Deficiencias estructurales, así como incorrecta localización y/o tratamiento de las juntas de dilatación y perimetrales en el área instalada.
- Utilización de productos y/o técnicas no recomendados por DECORCERAMICA para la instalación.

b) Uso anormal del producto.

- Utilización del producto en contextos diferentes a los especificados por el fabricante.
- Instalación del producto en entornos que superen el tráfico y las condiciones de trabajo determinadas por el fabricante.
- Aplicación de aditivos y elementos superficiales no recomendados por DECORCERAMICA y/o por el fabricante.

c) Mantenimiento inadecuado.

- Utilización de productos no recomendados por DECORCERAMICA y/o por el fabricante para la limpieza inicial y periódica de los pisos de madera natural, laminada y de chapilla.
- Sometimiento de los pisos a sustancias que puedan ocasionar un ataque químico.
- Contacto prolongado de los pavimentos y revestimientos con agentes que puedan erosionar o manchar de cualquier forma la superficie.
- Desatención de las recomendaciones de mantenimiento establecidas en los manuales de instalación, uso y mantenimiento de pisos de madera natural, laminada y de chapilla de DECORCERAMICA.

d) Hechos no imputables a DECORCERAMICA:

- Acciones u omisiones que puedan afectar al producto, independientemente de que estas sean realizadas por el comprador o por terceros.
- Situaciones naturales y públicas no relacionadas con el producto como terremotos, derrumbes, inundaciones, incendio, vandalismo o asonada.
- Impactos sobre el producto con objetos que tengan una masa, aceleración y/o distancias superiores a las establecidas por la norma.

5. EXCLUSIONES:

Al estar relacionada con la calidad intrínseca de los productos, la garantía DECORCERAMICA para pisos de madera natural, laminada o chapilla no cubre el valor de materiales de instalación, eventuales intereses legales sobre el valor pagado por los productos, el valor de los perjuicios que se puedan generar antes y/o durante el proceso de reclamación o reparación a las actividades comerciales, industriales, profesionales o habitacionales del comprador, del usuario del producto o de terceros, así como tampoco cubre los costos de materiales ni mano de obra no asociados a la reposición del producto objeto de la garantía ni algún otro valor no descrito en el presente certificado. También se considerará una exclusión cualquier daño relacionado con un inadecuado transporte y/o almacenamiento del producto desde su salida de nuestras bodegas.

Todo reclamo concerniente a diferencias en la apariencia, forma, color, brillo y/ o textura de los pisos de madera de DECORCERAMICA será procedente si y solo si el producto no ha sido instalado. De la misma manera, DECORCERAMICA aclara que las normas técnicas internacionales establecen rangos para este tipo de variaciones, entendidas para tal efecto como consecuencias naturales de los procesos de manufactura. Esta aclaración también aplica para los pisos de madera natural y las chapillas, que debido a su origen y conformación pueden presentar algunas diferencias con respecto a las piezas exhibidas en los Centros de Remodelación DECORCERAMICA y en los almacenes distribuidores.

6. VALIDACIÓN DE LA GARANTÍA:

si usted no está completamente satisfecho con sus productos y desea hacer válida la garantía, asegúrese de seguir los siguientes pasos:

- Verifique que ha cumplido a con todos los pasos y requerimientos establecidos en los manuales de instalación, uso y mantenimiento de DECORCERAMICA.
- Si la causa de insatisfacción añade a la apariencia y dimensionalidad del producto, asegúrese de que este no haya sido instalado.
- Determine a qué cajas corresponde el producto y anote la información que encontrará en el lomo de las mismas.
- Comuníquese con la línea de servicio al cliente 01 8000 18 3326, a través de la página web www.decorceramica.com/contactenos, o por intermedio de nuestro live chat para la apertura del caso. Tenga a mano su factura de compra y asegúrese de conservar el presente certificado.
- Asegúrese de que no hayan pasado más de 30 días calendario entre la causa que genera la inconformidad y su notificación a DECORCERAMICA.
- Verifique que los tiempos de garantía especificados para su producto aún conserven vigencia.

De nuevo agradecemos su confianza en nuestros productos, y le deseamos que disfrute de muchos años de un ambiente innovador, con la calidad, el estilo y el buen gusto de DECORCERAMICA.